

La qualité de service des caisses d'Allocations familiales perçue par ses usagers en 2019

La Caisse nationale des Allocations familiales réalise, depuis plusieurs années, un baromètre annuel de satisfaction de ses services auprès des allocataires. Ce dispositif permet cette année d'obtenir des résultats pour chaque caisse d'Allocations familiales (Caf). En 2019, l'appréciation de la satisfaction repose sur quatre items (tout à fait satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait) et la méthodologie des redressements a été améliorée, les résultats de 2019 ne peuvent donc être comparés avec ceux de la précédente enquête. Au niveau national, 87 % des allocataires se déclarent satisfaits de la qualité des services offerts par les Caisses d'allocations familiales (Caf).

L'application mobile et le site Internet caf.fr sont les canaux de communication qui satisfont le plus les allocataires. Les allocataires apprécient les échanges avec les agents au téléphone et à l'accueil, tant au niveau de leur amabilité que de la clarté de la réponse faite. Les allocataires évalueraient encore plus favorablement les Caf si des progrès étaient réalisés sur les délais de réponse et traitement des courriers, ou sur les informations transmises lors de la demande de prestations.



En 2019, 87 % des allocataires se déclarent satisfaits des services de la Caf (graphique 1). Près d'un tiers en sont même très satisfaits. Ce taux de satisfaction n'est cependant pas homogène d'un département à l'autre, oscillant entre 76 % et 94 % d'allocataires satisfaits (la moitié des Caf enregistrent un taux de satisfaction supérieur à 88 %).

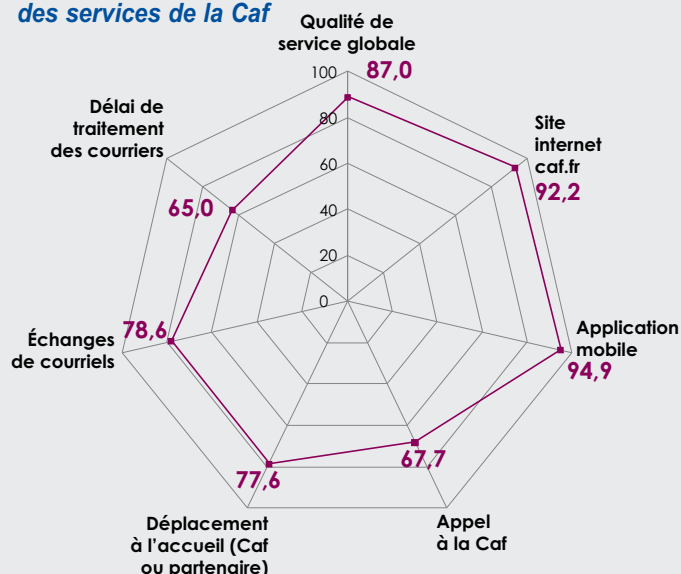
Les allocataires de la strate 1 de l'enquête [Rsa, Aah, Prime d'activité, ... (encadré 1 pour la composition détaillée de cette strate)] sont globalement plus satisfaits des services rendus par leur Caf que les autres allocataires. En effet, 88,4 % d'entre eux sont satisfaits de la qualité des services assurés par la Caf alors que ce taux de satisfaction globale atteint 85 % pour les bénéficiaires d'une aide au logement (allocataires de la strate 2, encadré 1) et 85,9 % pour les bénéficiaires d'une prestation famille (allocataires de la strate 3, encadré 1).

Le site Internet et l'application mobile appréciés des allocataires

Plus de 8 allocataires sur 10 ont déclaré avoir eu recours au site internet caf.fr en 2019. Vecteur

privilegié de la relation de service de la branche famille, il est le canal de communication le plus utilisé par les allocataires. Plus de 9 sur 10 en sont satisfaits globalement, les allocataires de la strate 1 étant encore plus que le reste de la population.

Graphique 1 - Taux de satisfaction globaux des services de la Caf



Source : Cnaf - Dser. Note de lecture : les allocataires sont 87 % à être satisfaits de la qualité de service.



Ces bons résultats se retrouvent quelle que soit la fonctionnalité concernée du site caf.fr : 95,5 % des allocataires apprécient l'espace personnel du site caf.fr « Mon Compte », 87,3 % la demande de prestation en ligne et enfin 86 % la déclaration de changement de situation.

L'application mobile est également un canal de communication très utilisé par les allocataires (53,1 % des allocataires ayant eu un contact avec la Caf en 2019). Ce canal de communication enregistre le meilleur taux de satisfaction de la part des allocataires puisque 95 % de ses utilisateurs en sont satisfaits.

Les visites à l'accueil plutôt appréciées par les allocataires

Plus d'un quart des allocataires (27,1 %) ont déclaré s'être rendus dans un lieu d'accueil (à la Caf ou chez un partenaire) en 2019. Parmi ceux-ci, un peu moins de 4 allocataires sur 5 se déclarent globalement satisfaits de l'accueil reçu. Pour la moitié des Caf, ce taux est même supérieur à 82 %.

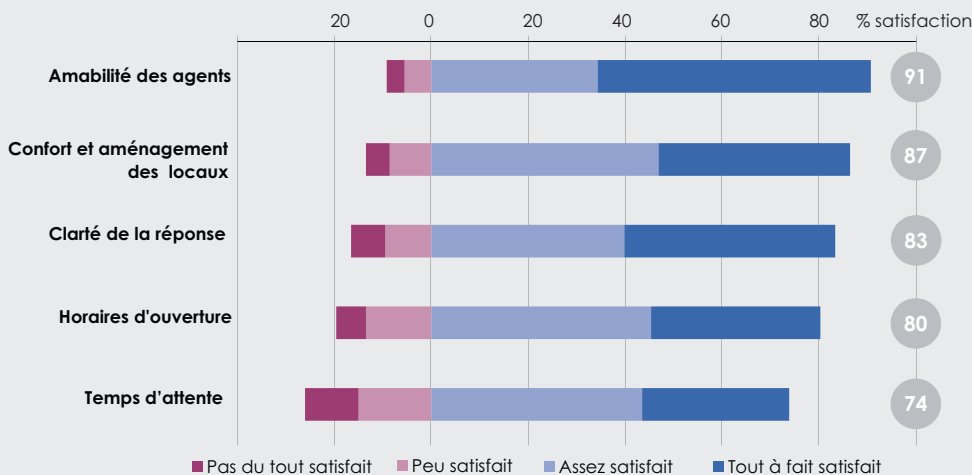
À l'exception du temps d'attente, l'ensemble des critères liés à la fréquentation des accueils enregistrent des taux de satisfaction supérieurs à 80 % (graphique 2).

L'amabilité des agents est très appréciée des allocataires (91 %). La clarté de la réponse satisfait 83,4 % d'entre-eux, l'aménagement des locaux 87 % et les horaires d'ouverture conviennent à 8 contactants sur 10.

Le temps d'attente est le seul item relatif aux déplacements à l'accueil qui présente une appréciation modérée, moins de trois allocataires sur quatre (73,9 %) en sont satisfaits.

Que l'allocataire ait été reçu en rendez-vous ou pas (utilisation des PC en libre-service), certains des critères sont évalués de la même manière. Ainsi, la clarté de la réponse apportée, les horaires d'ouverture et l'amabilité des agents sont évalués à un niveau de satisfaction satisfaisant.

Graphique 2 - Les modes de contacts des allocataires en 2019



Source : Cnaf – Dser.

Le dispositif

Un échantillon de 5 000 allocataires par Caf, stratifié en fonction des prestations perçues, a été sélectionné en juin 2019. Au total, 87 695 allocataires au niveau national ont répondu à cette enquête à l'automne 2019 par Internet ou par téléphone (soit un taux de réponse d'environ 18 %).

Les résultats présentés ici ont été redressés pour être représentatifs par organisme. La méthode de redressement retenue neutralise aussi les biais liés aux différents modes de recueil (internet, téléphone) de l'enquête : les résultats doivent être interprétés comme s'il n'y avait eu qu'un mode de recueil, le téléphone.

Les modalités de réponses aux questions de satisfaction, les méthodologies d'échantillonnage et de redressement des résultats ayant été revues, les résultats 2019 ne sont pas comparables à ceux des années précédentes.

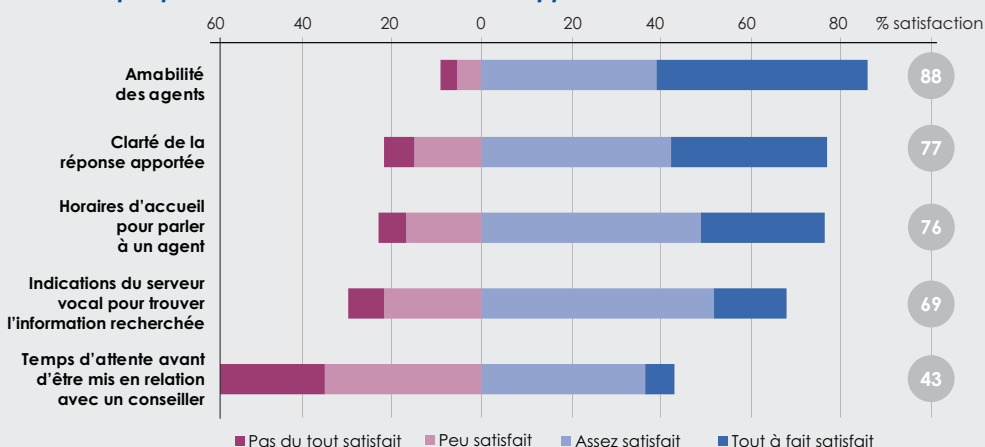
Pour faciliter la lecture des résultats, les catégories d'allocataires sont nommées en fonction de leur strate dans l'enquête :

- Strate 1 : les allocataires qui perçoivent au moins l'une des prestations suivantes : revenu de solidarité active (Rsa), allocation aux adultes handicapé (Aah), allocation différentielle, allocation de soutien familial (Asf), revenu de solidarité (Rso), Prime d'activité ;
- Strate 2 : les allocataires qui ne perçoivent aucune des prestations précitées et bénéficient de l'une des aides suivantes : aide personnalisée au logement (Apl), allocation de logement à caractère social (Als) ou allocation de logement à caractère familial (Alf) ;
- Strate 3 : les allocataires qui ne perçoivent aucune des prestations précitées et bénéficient de l'une des aides suivantes : allocations familiales, complément familial, allocation d'éducation de l'enfant handicapé (Aeeh), prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), allocation journalière de présence parentale (Ajpp).

En revanche, les allocataires reçus sur rendez-vous sont davantage satisfaits du confort des locaux (+ 6,8 points) et du temps d'attente (+ 13,9 points) que les allocataires qui se rendent spontanément à la Caf.

Enfin, les allocataires qui ont fréquenté un accueil chez un partenaire de la Caf (mairie, Msap, ...), ont une meilleure appréciation du temps d'attente que les allocataires ayant fréquenté un accueil de la Caf : 84,2 % contre 73,9 % d'allocataires satisfaits.

Concernant la satisfaction relative aux horaires d'ouverture, le constat est inversé : 81,1 % des allocataires ayant fréquenté un accueil de la Caf en sont satisfaits alors que les allocataires se rendant chez un partenaire sont 72,4 % à être satisfaits des horaires proposés.

Graphique 3 - Taux de satisfaction des appels à la Caf

Source : Cnaf – Dser.

Les contacts téléphoniques satisfont moyennement les allocataires

En 2019, un peu moins d'un tiers des allocataires déclarant avoir contacté leur Caf indiquent avoir utilisé le téléphone comme moyen de contact.

Comme c'est le cas depuis plusieurs années, c'est l'amabilité des conseillers qui satisfait le plus les allocataires lorsqu'il s'agit d'évaluer la relation téléphonique (graphique 3) : 88 % des allocataires en sont satisfaits, ce taux est compris entre 71 % et 98 % entre départements. C'est également, comme chaque année, le temps d'attente pour être mis en relation avec un conseiller qui satisfait le moins les allocataires (43 % d'allocataires). Un quart des Caf obtiennent même une proportion d'allocataires satisfaits du temps d'attente inférieure à 37 % (le minimum étant de 24 %).

Les indications fournies par le serveur vocal pour trouver une information satisfont près de sept utilisateurs sur dix, la clarté de la réponse apportée et les horaires d'ouvertures satisfont quant à eux un peu moins de quatre allocataires utilisateurs sur cinq (pour les horaires d'ouverture, le taux de satisfaction est très hétérogène sur le territoire, variant de 41 % à 98 %).

Des délais de réponses à l'écrit jugés trop longs

En 2019, plus d'un tiers des allocataires (38,1 %) ayant contacté leur Caf déclarent avoir envoyé ou déposé un courrier. Le délai de traitement des courriers satisfait près de 2 allocataires sur trois (65 %). Ce taux de satisfaction oscille entre 49 % et 85 % d'allocataires satisfaits selon les départements. Les allocataires ayant envoyé un mail à leur Caf sont 78,6 % à être globalement satisfaits de cet échange (taux compris entre 64 % et 95 % sur le territoire national).

Le délai de réponse aux mails semble un peu moins apprécié puisque seuls 72 % des allocataires

ayant envoyé un mail à la Caf en sont satisfaits, ce taux variant de 57 % et 98 % selon les départements.

La Caf peut également envoyer des courriers aux allocataires. Il peut s'agir d'un courrier postal, d'un courriel informant de la mise à disposition d'un document dans l'espace personnel du site caf.fr « Mon Compte » ou encore d'un courriel contenant des informations plus générales sur les services de la Caf. Plus de neuf allocataires sur dix (92,6 %) ayant reçu un

courrier ou courriels de la Caf sont satisfaits de la clarté du document.

La constitution du dossier : des différences d'appréciation selon la prestation demandée

Quel que soit l'aspect de la constitution du dossier étudié, la satisfaction des allocataires varie entre 70 et 75 %, mais des écarts existent en fonction de la prestation demandée. Concernant le délai entre la demande et le paiement, les allocataires ayant fait une demande de prime d'activité sont 86 % à en être satisfaits contre 64 % pour les demandeurs d'une allocation logement.

L'information sur le montant à recevoir satisfait 74,5 % d'allocataires mais ce taux varie en fonction de la prestation : il atteint 86 % pour les allocataires ayant fait une demande de prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParÉ).

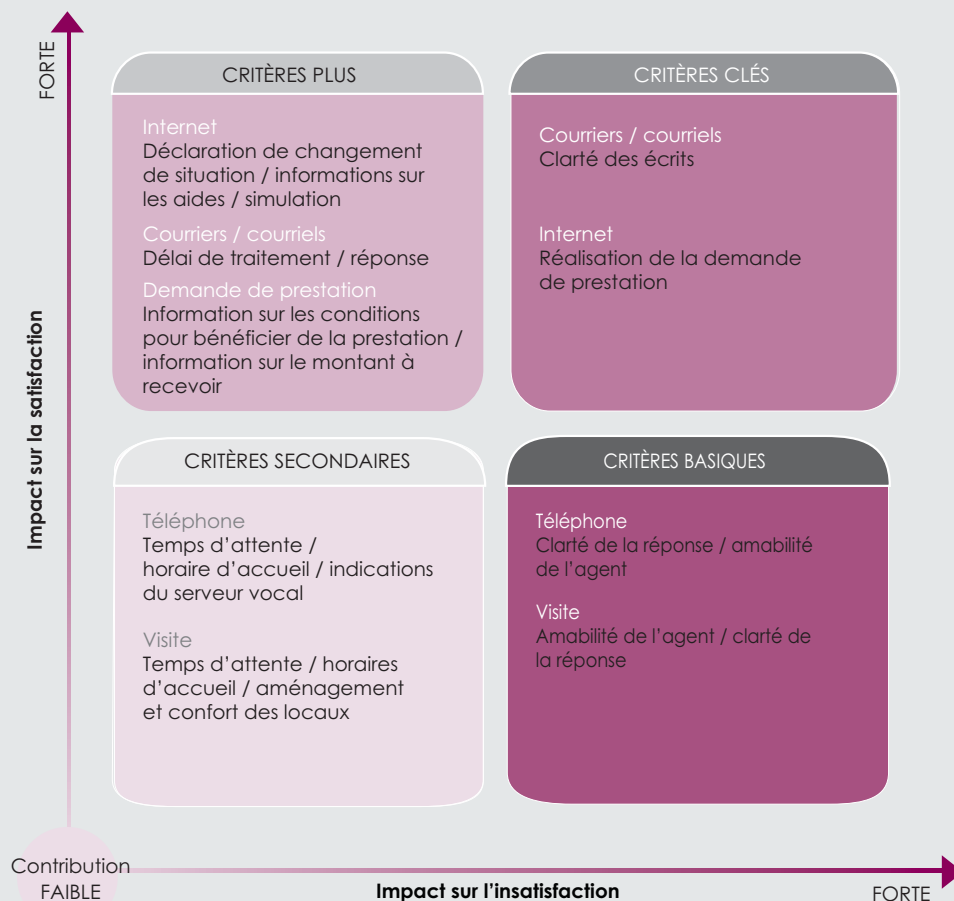
ENCADRÉ 2

L'analyse des priorités d'action

L'analyse des priorités d'action (modèle Tétraclasses de Lloca⁽¹⁾⁽²⁾ basé sur une analyse factorielle des correspondances) permet d'identifier l'impact de la satisfaction vis-à-vis des différents aspects de la relation de service (espace personnel « Mon Compte », amabilité des agents, délai de traitement des courriers...) sur la satisfaction globale des usagers. Cette méthodologie permet ainsi de classer ces éléments en quatre catégories pour prioriser les actions qui seraient à mener si on souhaitait améliorer la satisfaction des allocataires :

- Critères Basiques : éléments qui génèrent de l'insatisfaction globale lorsque l'allocataire n'en est pas satisfait (Pas du tout ou peu satisfait). En revanche, ils entraînent peu de satisfaction lorsque l'allocataire en est assez ou très satisfait. Les organismes doivent s'assurer de maintenir un bon niveau de performance sur ces éléments.
- Critères Clés : éléments qui ont un impact important sur la satisfaction globale, quelle que soit l'évaluation de l'allocataire. Ils augmentent la satisfaction globale lorsque les attentes sont dépassées et génèrent de l'insatisfaction en deçà.
- Critères Plus : éléments qui contribuent à une forte satisfaction globale si l'allocataire en est satisfait mais qui n'entraînent pas d'insatisfaction en cas de mauvaise performance.
- Critères Secondaires : éléments qui contribuent faiblement à la satisfaction globale. Leur amélioration ou leur dégradation aura peu de répercussion.

Graphique 4 - Les priorités d'action



bien évalués par les allocataires, ils dégradent la satisfaction globale. Ici, seule la clarté de la réponse apportée au téléphone se situe sous le seuil des 80 % d'allocataires satisfaits, seuil au-delà duquel la satisfaction est considérée comme bonne (encadré 2 et graphique 4).

Les items « clé », c'est-à-dire ceux dont une évaluation, qu'elle soit favorable ou défavorable, influe sur la qualité globale sont la clarté des écrits courriers/courriels et la fonctionnalité de réalisation d'une demande de prestation par internet. Le bon niveau de satisfaction observé concernant la possibilité de réaliser les demandes de prestation en ligne contribue à l'amélioration de la satisfaction globale des allocataires. La contribution de la clarté des réponses aux courriels/courriers a un impact plus mitigé puisque la proportion d'allocataires satisfaits se situe tout juste au niveau des 80 %.

La catégorie des critères « Plus », c'est-à-dire ceux pour lesquels seule une évaluation positive contribue à la satisfaction globale, est celle qui concentre le plus

d'éléments : démarches à faire en ligne (déclaration de changement de situation, informations sur les aides et la simulation de droit), éléments liés à la demande de prestation et délais de réponses aux courriels et courriers des allocataires.

Hormis la déclaration de changement de situation sur le caf.fr qui satisfait déjà 86 % des allocataires, une attention pourrait être portée à tous les autres éléments pour permettre aux allocataires d'être encore plus satisfaits des services de la Caf.

Jérôme Gauchet ■
Cdr Nordppac's
Magali Le Tiec ■
Cnaf - Dser

Il en est de même pour l'information sur les conditions d'attribution de la prestation qui satisfait 73,5 % d'allocataires globalement, mais 78,3 % pour les allocataires ayant fait une demande d'allocation adulte handicapé.

Enfin, l'information sur l'avancée du traitement de la demande de prestation satisfait d'avantage les allocataires ayant fait une demande de prime d'activité (81,5 % contre 72 % toute prestation confondue).

Les éléments impactant la satisfaction globale des allocataires

Cette enquête montre que les allocataires considèrent comme acquis un bon niveau de service sur la clarté de la réponse faite et l'amabilité des agents à l'accueil et au téléphone, c'est-à-dire que si ces éléments ne sont pas

■ Notes

- (1) LLOSA S., 1996, *Contribution à l'étude de la satisfaction dans les services*, Thèse en Sciences de Gestion, Université de Droit, d'Economie, et des Sciences d'Aix-Marseille, Aix-en-Provence, Décembre.
- (2) LLOSA S., 1997, « L'analyse de la contribution des éléments de service à la satisfaction : un modèle Tetracasse », *Décisions Marketing*, Vol. 10, Janvier-Février, p. 81-88.

Directeur de la publication
Vincent Mazauric
Directeur de la publication délégué
Bernard Tapie
Rédactrice en chef
Lucienne Hontarrède
Maquettiste
Ysabelle Michelet

Contact : lucienne.hontarrede@cnaf.fr

Cnaf - 32 avenue de la Sibelle
75 685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
N° ISSN : 1638 - 1769